Optimalisasi Sistem Administrasi Digital dalam Mendukung Pengelolaan Data Nasabah Perbankan

Tifani Dame Hasany[1)], Dwiyanti Putri Puspitasari[2)], Putri Zahrani[3)], Sahwa Dwi Pani[4)]
[1234] Universitas Mataram

[*] Corresponding Author:
tifanidame@staff.unram.ac.id

Abstract

Transformasi digital mendorong sektor perbankan untuk mengoptimalkan sistem administrasi guna mendukung pengelolaan data nasabah yang lebih efektif, efisien, dan akurat. Kegiatan magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menjadi sarana pembelajaran dalam memahami penerapan sistem administrasi berbasis digital pada proses operasional perbankan. Kegiatan yang dilakukan meliputi penginputan data nasabah, pengelolaan dokumen kredit beserta agunannya, verifikasi data, serta pengarsipan dokumen administrasi secara digital. Penerapan sistem administrasi digital memberikan kemudahan dalam pengelolaan data melalui proses yang lebih cepat, penyimpanan dokumen yang lebih terstruktur, serta pencarian informasi yang lebih mudah. Selain itu, sistem digital membantu mengurangi potensi kesalahan administrasi, meningkatkan ketepatan data, dan mendukung kelancaran pelayanan kepada nasabah. Pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem administrasi digital berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional, mendukung tata kelola data yang lebih baik, serta memperkuat kualitas layanan di lingkungan perbankan.

Keywords: *sistem administrasi, data nasabah, perbankan, transformasi digital.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Digitalisasi tidak hanya diterapkan pada layanan yang berhubungan langsung dengan nasabah, tetapi juga pada sistem administrasi yang mendukung kelancaran operasional bank. Pemanfaatan sistem administrasi digital memungkinkan proses pengelolaan data dan dokumen dilakukan secara cepat,akurat,serta terorganisir,sehingga mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Dalam industri perbankan, pengelolaan data nasabah merupakan salah satu aspek yang sangart penting. Data nasabah menjadi dasar dalam berbagai aktivitas operasional, mulai dari pembukaan rekening, pelayanan transaksi, pengajuan kredit, hingga penyimpanan dokumen pendukung lainnya. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, diperlukan sistem administrasi yang mampu menjamin ketepatan, keamanan, dan kemudahan akses terhadap data yang dikelola. Penerapan sistem administrasi digital menjadi salah satu solusi yang dapat mendukung kebutuhan tersebut sekaligus meningkatkan efisiensi proses kerja di lingkungan perbankan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia terus berupaya mengembangkan transformasi digital dalam berbagai aspek operasionalnya. Selain menghadirkan layanan digital bagi nasabah, BRI juga memanfaatkan sistem administrasi digital untuk mendukung pengelolaan data dan dokumen secara lebih efektif. Implementasi sistem tersebut berperan penting dalam menjaga kualitas administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta , mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data.

Sebagai bagian dari proses pembelajaran, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk memahami penerapan sistem administrasi digital melalui program magang yang dilaksanakan pada beberapa unit kerja BRI di Kota Mataram, yaitu Unit Bung Karno, Sayang-Sayang, dan Unit Cakranegara. Melalui kegiatan magang, mahasiswa terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas administrasi, seperti pengecekan kelengkapan dokumen, pengarsipan

berkas, pengelompokkan data nasabah. Keterlibatan tersebut memberikan pengamalan praktis mengenai bagaimana sistem administrasi digital mendukung operasional perbankan sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran sistem administrasi digital dalam mendukung pengelolaan data nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Mataram. Melalui hasil observasi dan keterlibatan langsung selama kegiatan magang, artikel ini diharapkan dapat menunjang gambaran pengelolaan data nasabah serta mendukung kualitas perbankan.

II. METODE

Metode Pelaksanaan

Program kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 02 Februari - 31 Mei 2026 di wilayah Kota Mataram di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan masing-masing Unit kerja di Bung karno, Sayang-Sayang, dan Cakranegara. Kegiatan dilaksanakan melalui keterlibatan dengan pengelolaan data dan dokumen nasabah. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

Tahap persiapan dilakukan dengan pengenalan lingkungan kerja, observasi terhadap proses administrasi yang diterapkan pada masing-masing unit kerja, serta pemahaman mengenai prosedur pengelolaan data dan dokumen nasabah. Pada tahap ini penulis memperoleh arahan dari pembimbing lapangan terkait tugas, tanggung jawab, serta penggunaan sistem administrasi yang mendukung operasional perbankan.

Tahap pelaksanaan dilakukan berpartisipasi secara langsung dalam berbagai kegiatan administrasi perbankan. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengecekan kelengkapan dokumen nasabah, pengelompokkan dan penataan arsip berdasarkan periode tertentu, pengarsipan dokumen, serta pendampingan dalam proses administrasi yang berkaitan dengan pelayanan nasabah. Selain itu, penulis juga melakukan pengamatan terhadap pemanfaatan sistem administrasi digital dalam mendukung pengelolaan data nasabah agar proses administrasi berjalan secara efektif dan terstruktur.

Tahap evaluasi dilakukan melalui diskusi dan koordinasi dengan pembimbing lapangan untuk meninjau pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan. Evaluasi difokuskan pada peran

sistem administrasi digital dalam mendukung ketepatan pengelolaan data, kemudahan akses informasi, efisiensi proses administrasi, serta kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan artikel dan refleksi terhadap pengalaman magang yang telah dilaksanakan.

Strategi Pelaksanaan

Strategi pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pendekatan observasi, partisipasi aktif, dan pendampingan administrasi. Penulis tidak hanya mengamati proses kerja yang berlangsung, tetapi juga terlibat langsung dalam kegiatan administrasi. Melalui pendekatan tersebut, penulis dapat memahami penerapan sistem administrasi digital dalam lingkungan perbankan sekaligus memperoleh pengalaman praktis mengenai pengelolaan data nasabah yang efektif, akurat, dan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kegiatan Pengabdian

a. Lokasi dan Sasaran Kegiatan

Kegiatan magang ini penulis laksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., tepatnya mencakup tiga unit kerja yang berlokasi di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, yakni Unit Cakranegara, Unit Sayang-Sayang, dan Unit Bung Karno. Ketiga unit tersebut dipilih karena peran vitalnya dalam melayani berbagai segmen masyarakat, mulai dari nasabah perorangan hingga pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan intensitas aktivitas administrasi yang cukup tinggi serta cakupan layanan yang luas, ketiga unit ini memberikan ruang belajar yang sangat representatif bagi saya untuk memahami realitas operasional perbankan secara mendalam. Fokus utama dalam kegiatan magang ini adalah mendalami proses pengelolaan data nasabah melalui sistem administrasi digital yang diterapkan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Selama periode magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai tugas administratif, seperti penginputan dan verifikasi data, pembaruan informasi nasabah, hingga pengarsipan dokumen pendukung operasional. Tidak hanya sekadar menjalankan tugas rutin, kegiatan ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana sistem administrasi berbasis digital berperan dalam menjaga akurasi, keamanan, dan efisiensi data. Melalui praktik langsung di Unit Cakranegara, Unit Sayang-Sayang, dan Unit

Bung Karno, penulis mempelajari bagaimana integrasi sistem ini menjadi kunci dalam mendukung kelancaran alur kerja sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap nasabah.

b. Bentuk Kegiatan

Dalam pelaksanaan magang ini, penulis menggunakan metode partisipasi langsung guna terjun langsung ke dalam alur kerja administrasi perbankan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen data nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Fokus utama dari keterlibatan penulis adalah mendalami bagaimana sistem administrasi digital dioptimalkan untuk menjaga akurasi, keamanan, serta efisiensi dalam pengelolaan informasi nasabah. Secara garis besar, seluruh rangkaian kegiatan yang penulis jalankan terbagi ke dalam tiga tahapan inti, yakni:

- Observasi dan Pendalaman Sistem Administrasi Digital

Tahap ini difokuskan pada pengamatan langsung terhadap alur kerja administratif di Unit Cakranegara, Unit Sayang-Sayang, dan Unit Bung Karno. Penulis mempelajari bagaimana mekanisme pengelolaan data nasabah dijalankan melalui sistem administrasi digital yang tersedia. Selain itu, kegiatan ini bertujuan agar penulis memahami alur kerja, prosedur operasional standar (SOP), serta bagaimana integrasi sistem tersebut mendukung kelancaran pelayanan perbankan sehari-hari.

- Verifikasi dan Pengelolaan Data Nasabah

Pada tahap ini, penulis terlibat aktif dalam memproses administrasi nasabah, mulai dari memeriksa kelengkapan dokumen hingga mencocokkan data fisik dengan informasi pendukung yang ada. Penulis juga melakukan penginputan serta pembaruan data ke dalam sistem sesuai dengan kebutuhan administrasi perbankan. Seluruh rangkaian proses ini penulis lakukan dengan teliti guna memastikan bahwa setiap data nasabah yang tersimpan dalam sistem memiliki tingkat akurasi yang tinggi serta selalu selaras dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku di bank.

- Pengarsipan dan Pengelolaan Dokumen Administrasi

Tahap ini mencakup tanggung jawab penulis dalam pengelolaan dokumen nasabah, mulai dari proses *scanning*, pengelompokan, hingga penyusunan arsip baik dalam format fisik maupun digital. Penulis memastikan setiap dokumen terorganisir dengan rapi agar mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung keamanan

data serta menjaga efisiensi pengelolaan arsip, yang merupakan bagian krusial dalam menunjang aktivitas operasional *back office* di unit perbankan.

c. Peran Mahasiswa Dalam Kegiatan

Selama mengikuti program magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., penulis menjalankan peran sebagai tenaga pendukung administrasi, pengelola data, serta fasilitator dalam alur manajemen dokumen nasabah. Tanggung jawab ini penulis jalani dengan terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan operasional perbankan sehari-hari, khususnya di lingkungan Unit Cakranegara, Unit Sayang-Sayang, dan Unit Bung Karno.

Dalam kapasitas sebagai pendukung administrasi, tugas penulis mencakup penginputan dan pembaruan data nasabah, serta memastikan kelengkapan dokumen melalui sistem administrasi digital yang tersedia. Selain itu, penulis juga bertanggung jawab dalam pencatatan berkas-berkas administratif lainnya. Peran ini penulis jalankan dengan tujuan untuk menjaga akurasi serta kelengkapan data yang menjadi pondasi utama dalam setiap operasional perbankan di unit kerja.

Dalam peran sebagai pengelola data dan dokumen, penulis bertanggung jawab untuk memverifikasi kesesuaian antara data nasabah dengan dokumen pendukung yang ada. Selain itu, penulis juga melakukan proses *scanning*, pengelompokan, serta pengarsipan berkas sesuai dengan prosedur internal yang berlaku. Tugas ini penulis lakukan untuk memastikan bahwa seluruh data tertata dengan rapi, akurat, dan dapat diakses dengan cepat kapanpun dibutuhkan oleh unit kerja.

Selanjutnya, dalam kapasitas penulis sebagai fasilitator operasional, penulis membantu kelancaran aktivitas *back office* dengan menangani pengelolaan dokumen, menyusun rekapitulasi data, serta mengoordinasikan distribusi berkas antarbagian. Keterlibatan penulis dalam peran ini bertujuan untuk mengoptimalkan penerapan sistem administrasi digital. Dengan demikian, penulis turut berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi kerja sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Pengalaman ini memberikan penulis pemahaman mendalam bahwa sistem administrasi digital merupakan elemen vital dalam operasional perbankan masa kini. penulis menyadari betapa pentingnya sistem yang terintegrasi untuk menjaga akurasi serta keamanan data nasabah, sehingga seluruh alur kerja operasional dapat berjalan dengan lebih efektif dan profesional.

B. Sistem Administrasi Digital Nasabah

Sistem administrasi digital memiliki peran krusial dalam menunjang operasional perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kehadiran sistem ini sangat membantu dalam pengelolaan data nasabah agar lebih akurat, terintegrasi, dan efektif. Dibandingkan dengan sistem manual, penggunaan teknologi digital terbukti mampu mempercepat berbagai tugas administratif, mulai dari penginputan dan pembaruan data nasabah, proses verifikasi dokumen, hingga pengelolaan penyimpanan data yang lebih sistematis.

Selama masa magang di Unit Cakranegara, Unit Sayang-Sayang, dan Unit Bung Karno, penulis terlibat secara aktif dalam berbagai tugas administrasi yang berfokus pada manajemen data nasabah. Keseharian penulis mencakup pemeriksaan kelengkapan berkas, membantu proses penginputan data ke dalam sistem, melakukan pemindaian (*scanning*) dokumen, hingga memastikan seluruh arsip nasabah tersusun rapi sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku di bank.

Implementasi sistem administrasi digital membawa dampak positif yang signifikan bagi operasional bank. Dengan tersimpannya data nasabah secara terstruktur, proses pencarian maupun pembaruan informasi menjadi jauh lebih praktis dan cepat. Tidak hanya itu, pemanfaatan sistem ini juga efektif dalam meminimalisir risiko kehilangan dokumen, mempercepat alur kerja administratif, serta menjamin keakuratan data yang sangat krusial dalam menunjang kualitas pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama magang, sistem administrasi digital memang sangat krusial dalam mendukung manajemen data nasabah. Namun, dalam praktiknya, penulis masih menemui beberapa tantangan, seperti ketidaklengkapan dokumen nasabah serta adanya perbedaan data antara dokumen fisik dengan apa yang tercatat di sistem. Hal ini menuntut tingkat ketelitian yang tinggi selama proses verifikasi. Oleh sebab itu, pengelolaan administrasi yang lebih tertata serta koordinasi yang solid antarbagian sangat diperlukan demi menjaga akurasi dan kualitas data nasabah secara berkelanjutan.

Penerapan sistem administrasi digital ini terbukti mampu mempercepat, mengamankan, dan mengefisienkan proses pengelolaan data. Hasilnya, operasional perbankan dapat berjalan lebih lancar sekaligus meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada setiap nasabah.

C. Implementasi Sistem Digital Dalam Pengelolaan Data Nasabah

Kemajuan teknologi memaksa perbankan beralih dari metode administrasi manual ke sistem digital. Langkah ini krusial untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pengelolaan data, dan memperbaiki kualitas layanan. Bagi bank, pengelolaan data nasabah, mulai dari dokumen pribadi, catatan kredit, hingga agunan, menjadi aset operasional yang harus dikelola dengan akurat dan aman. Di BRI, sistem *BRI Document Management System* (BRIMEN) hadir untuk mendigitalisasi dokumen nasabah. BRIMEN mengatasi kelemahan sistem manual yang lambat dan berisiko. Dengan sistem ini, penyimpanan dan pencarian data menjadi jauh lebih praktis, cepat, dan aman, sehingga operasional bank berjalan lebih lancar.

Proses digitalisasi dilakukan melalui tiga tahap utama: *labeling* (pemberian kode identitas pada berkas fisik agar teratur), *scan indexing* (pemindaian dokumen dan pemberian *metadata* untuk kemudahan pelacakan), serta pengunggahan ke *database* BRIMEN. Proses ini memastikan dokumen tersimpan secara sistematis dan mudah diakses oleh pihak yang berwenang. Digitalisasi membuat pengelolaan data lebih rapi dan efisien dibandingkan metode konvensional. Risiko berkas hilang atau rusak pun berkurang drastis. Kini, pencarian data hanya memerlukan nama atau nomor rekening nasabah, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi menjadi jauh lebih singkat.

Integrasi sistem digital terbukti mendongkrak produktivitas pegawai karena mereka tidak lagi perlu mencari arsip fisik secara manual. Selain itu, keamanan informasi nasabah lebih terjamin melalui pembatasan hak akses, sistem pencadangan data (*backup*), dan pengawasan ketat terhadap penggunaan dokumen. Meskipun efektif, implementasi digital masih menghadapi tantangan seperti kurangnya pemahaman pengguna, risiko kesalahan input, dan kendala teknis. Hal ini perlu diatasi melalui pelatihan berkala bagi pegawai serta manajemen sistem yang disiplin. Dengan SDM yang kompeten, teknologi digital akan menjadi penggerak utama dalam transformasi perbankan yang berkualitas.

D. Peran Sistem Digital Dalam Pengelolaan Dokumen Kredit dan Agunan Nasabah

Dokumen kredit dan agunan adalah landasan utama bagi bank dalam menganalisis hingga mengawasi fasilitas kredit. Agar pengambilan keputusan akurat, berkas ini harus dikelola secara sistematis. Digitalisasi melalui BRIMEN terbukti menciptakan pengelolaan arsip yang jauh lebih rapi dan terstruktur dibandingkan cara manual (Herawati et al., 2024). BRIMEN bukan sekadar media penyimpanan, melainkan alat integrasi informasi kredit.

Dengan mendokumentasikan berkas secara elektronik, sistem ini membantu pegawai mengelola volume dokumen yang besar dengan lebih teratur. Hasilnya, administrasi perkreditan menjadi jauh lebih efektif dan mengurangi ketergantungan pada arsip fisik.

Sistem digital sangat memudahkan pengelolaan agunan, seperti sertifikat tanah atau BPKB. Setiap dokumen yang terdaftar dalam *database* memiliki kode khusus, sehingga proses identifikasi, pelacakan, dan pengecekan saat monitoring kredit dapat dilakukan dengan jauh lebih cepat dan akurat. Digitalisasi meminimalisir risiko dokumen hilang atau rusak. Seluruh proses terdokumentasi secara elektronik sehingga dapat dilacak kembali jika terjadi ketidaksesuaian data. Hal ini menjamin akurasi pengelolaan arsip sekaligus menjaga kualitas informasi operasional bank secara keseluruhan.

Akses dokumen yang cepat melalui sistem digital secara langsung meningkatkan produktivitas pegawai. Dengan memangkas waktu pencarian dokumen manual, proses verifikasi kredit menjadi lebih singkat. Dampaknya, kecepatan dan kualitas pelayanan kepada nasabah pun ikut meningkat. Meskipun bermanfaat, digitalisasi menuntut ketelitian tinggi pada tahap *scanning* dan input data. Kesalahan digitalisasi berisiko memicu ketidaksesuaian data, sehingga diperlukan pengawasan berkala. Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kompetensi pegawai serta dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Secara keseluruhan, sistem digital memegang peran krusial dalam administrasi kredit dan agunan. Selain memperkuat keamanan dan pengendalian data, sistem ini menjadi motor penggerak efektivitas operasional serta peningkatan kualitas layanan perbankan secara menyeluruh.

E. Efektivitas Pengarsipan Data Nasabah Melalui Sistem Administrasi Digital

Pengarsipan data merupakan elemen krusial dalam operasional perbankan mengingat setiap transaksi nasabah selalu menghasilkan dokumen yang harus dikelola dengan baik. Seiring dengan terus bertambahnya volume nasabah dan berkas, metode penyimpanan manual menjadi kurang efisien karena memakan banyak ruang serta waktu saat proses pencarian. Oleh karena itu, BRI mengadopsi sistem administrasi digital melalui BRIMEN untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan dokumen secara lebih terstruktur, yang pada akhirnya membuat proses administrasi berjalan lebih efisien dibandingkan cara konvensional (Herawati et al., 2024). Sistem ini bekerja dengan cara memindai, mengunggah, dan mengkategorikan dokumen ke dalam *database*, sehingga mempermudah pegawai yang

berwenang dalam mengakses informasi dengan cepat tanpa perlu mencarinya secara fisik di ruang arsip (Amin & Hidayatulla, 2025).

Selain mempercepat akses data, pemanfaatan sistem digital juga terbukti mampu meminimalisasi kesalahan administratif melalui identitas atau metadata yang terpasang pada setiap dokumen. Penggunaan sistem ini membantu petugas dalam melakukan verifikasi dan pengawasan berkas dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi, sehingga risiko kesalahan pencatatan atau penempatan dokumen dapat ditekan (Syahrir, 2025). Di sisi lain, sistem ini memberikan keamanan yang lebih unggul dibandingkan dokumen kertas yang rentan rusak atau hilang, karena aksesnya dibatasi secara ketat hanya kepada pihak yang berwenang, sehingga kerahasiaan dokumen penting perbankan dapat terjaga dengan optimal (Amin & Hidayatulla, 2025).

Peningkatan efektivitas melalui digitalisasi arsip ini juga berdampak langsung pada kualitas pelayanan nasabah, karena proses verifikasi dan pengecekan dokumen kredit dapat diselesaikan jauh lebih cepat. Integrasi data dalam sistem digital memungkinkan alur kerja antar bagian menjadi lebih sinkron dan lancar, yang secara otomatis meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang lebih responsif (Putri AyusTyaWati & Karisma Sri Rahayu, 2024). Meskipun sistem ini sangat membantu, kualitas pelaksanaannya tetap bergantung pada ketelitian petugas saat memindai dokumen dan memastikan pengkategoriannya benar, sebab kualitas hasil digitalisasi sangat mempengaruhi pemanfaatan dokumen di masa depan (Syifa et al., 2025). Oleh karena itu, melalui peningkatan kompetensi pegawai dan evaluasi sistem yang berkelanjutan, pengelolaan arsip digital menjadi pondasi penting bagi transformasi digital serta peningkatan efisiensi operasional perbankan, sebagaimana ditegaskan dalam penelitian terkait optimalisasi peran petugas BRIMEN.

F. Peran Sistem Administrasi Digital Dalam Mendukung Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah merupakan pilar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan. Di era modern yang menuntut kecepatan dan kemudahan, bank wajib mengoptimalkan teknologi digital di setiap lini operasionalnya, salah satunya melalui implementasi sistem administrasi digital seperti BRIMEN. Penggunaan sistem ini memungkinkan pegawai mengelola dokumen dan data secara efektif, sehingga pencarian informasi tidak lagi harus dilakukan secara manual yang memakan waktu (Herawati et al., 2024). Sistem ini terbukti mempercepat proses temu kembali dokumen, yang secara langsung

membuat kebutuhan administratif nasabah terpenuhi dengan jauh lebih efisien (Amin & Hidayatulla, 2025).

Efektivitas sistem ini juga terlihat dari kemudahan pengelolaan data yang terstruktur melalui klasifikasi kategori yang jelas, sehingga proses verifikasi dan pembaruan informasi pelanggan menjadi lebih sistematis dibandingkan metode konvensional (Syifa et al., 2025). Pengelolaan dokumen yang rapi melalui sistem digital ini sangat membantu pegawai dalam memastikan kelengkapan data nasabah sesuai dengan aturan yang berlaku, yang pada akhirnya membuat layanan menjadi lebih tepat sasaran (Prihatini & Fergina, 2026). Selain itu, keakuratan data dalam sistem digital dapat terus terjaga karena informasi mudah diperbarui secara berkala, sehingga risiko kesalahan catat atau kehilangan dokumen dapat ditekan seminimal mungkin (Syahrir, 2025). Hal ini menegaskan bahwa digitalisasi bukan hanya soal penyimpanan, tetapi juga tentang menjaga kualitas informasi agar tetap relevan dalam mendukung layanan profesional (Amin & Hidayatulla, 2025).

Lebih jauh lagi, sistem ini meningkatkan koordinasi antar bagian karena akses dokumen tidak lagi memerlukan perpindahan berkas fisik, melainkan melalui akses terintegrasi oleh pihak yang berwenang, sehingga komunikasi kerja menjadi jauh lebih efektif (Prihatini & Fergina, 2026; Putri AyusTyaWati & Karisma Sri Rahayu, 2024). Responsivitas bank terhadap kebutuhan nasabah pun meningkat karena pegawai dapat memberikan solusi secara cepat dan akurat (Amin & Hidayatulla, 2025). Kendati demikian, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem serta pemahaman terhadap prosedur administrasi yang benar. Oleh karena itu, sinergi antara teknologi yang memadai dan kesiapan SDM menjadi kunci utama bagi perbankan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan berkelanjutan.

G. Kendala Dalam Pengelolaan Data Nasabah Berbasis Digital

Penerapan sistem administrasi digital seperti BRIMEN memang menawarkan efisiensi, namun dalam prakteknya seringkali menghadapi hambatan yang menuntut perhatian khusus. Keberhasilan transformasi ini tidak hanya bergantung pada kecanggihan perangkat lunak, melainkan juga pada kualitas data dan ketelitian sumber daya manusia. Masalah umum yang sering terjadi meliputi kekeliruan saat penginputan data, seperti kesalahan penulisan identitas atau kategori dokumen yang dapat menghambat verifikasi di masa mendatang. Sebagaimana ditegaskan oleh (Syahrir, 2025), akurasi data adalah elemen krusial dalam

administrasi digital, dan perlunya verifikasi berlapis agar informasi yang tersimpan benar-benar valid (Prihatini & Fergina, 2026). Selain itu, kualitas hasil pemindaian menjadi faktor penentu, seperti dokumen yang tidak terbaca dengan jelas atau terpotong akan mempersulit proses validasi arsip bagi petugas (Amanda et al., 2025; Syifa et al., 2025)

Selain masalah teknis operasional, tantangan besar lainnya terletak pada kesiapan kompetensi pegawai serta stabilitas infrastruktur pendukung. Tidak semua petugas memiliki tingkat kemahiran teknologi yang seragam, sehingga diperlukan pendampingan dan pelatihan berkelanjutan agar prosedur pengelolaan data dapat dijalankan dengan efektif (Hamzah et al., 2025; Herawati et al., 2024). Di samping itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan seringkali memicu hambatan dalam akses data yang cepat, yang menunjukkan betapa pentingnya kesiapan infrastruktur teknologi bagi keberlangsungan sistem digital (Amin & Hidayatulla, 2025). Masalah keamanan informasi pun menjadi prioritas utama karena sifat data perbankan yang sangat rahasia, sehingga kepatuhan terhadap prosedur keamanan berlapis mutlak diperlukan untuk menjaga kepercayaan nasabah (Hamzah et al., 2025).

Di tengah proses transisi menuju digitalisasi penuh, tantangan tambahan muncul akibat masih diperlukannya arsip fisik untuk kebutuhan verifikasi tertentu, yang memaksa pegawai melakukan pengelolaan dokumen secara ganda. Meskipun proses ini memerlukan waktu untuk menyesuaikan prosedur kerja lama dengan sistem yang baru (Amin & Hidayatulla, 2025; Prihatini & Fergina, 2026), manfaat jangka panjang dari sistem BRIMEN tetap jauh lebih besar dibandingkan metode manual. Dengan terus melakukan perbaikan pada kualitas digitalisasi, penguatan infrastruktur, serta peningkatan kompetensi pegawai, hambatan yang ada dapat diminimalisir secara bertahap. Pada akhirnya, upaya perbaikan yang berkelanjutan akan memperkuat sistem administrasi digital sebagai fondasi utama dalam mendukung operasional yang lebih efektif serta meningkatkan kualitas layanan perbankan secara menyeluruh.

H. Upaya Optimalisasi Sistem Administrasi Digital Dalam Pengelolaan Data Nasabah

Implementasi sistem administrasi digital telah terbukti meningkatkan efisiensi operasional perbankan, namun diperlukan upaya optimalisasi yang berkelanjutan agar manfaatnya dapat terus dioptimalkan. Peningkatan ini tidak hanya mencakup pembaruan teknologi, tetapi juga pengembangan kompetensi SDM, penjaminan kualitas data, penguatan sistem keamanan, serta penyediaan infrastruktur yang memadai. Fokus utama dalam

pengembangan ini adalah peningkatan kapasitas pegawai, karena mereka merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan sistem. Pelatihan dan pendampingan secara konsisten sangat penting untuk memastikan pegawai mampu beradaptasi dengan prosedur baru (Prihatini & Fergina, 2026). Hal ini krusial karena aktivitas seperti verifikasi dan digitalisasi arsip memerlukan ketelitian tinggi agar informasi yang tersimpan tetap akurat dan relevan dengan kebutuhan operasional perbankan (Hamzah et al., 2025).

Selain pengembangan kompetensi SDM, menjaga akurasi serta kualitas data menjadi pondasi penting dalam keberhasilan administrasi digital. Data nasabah yang tidak valid dapat menghambat proses pelayanan maupun administrasi kredit, sehingga verifikasi rutin sangat diperlukan untuk mencegah kesalahan pencatatan atau duplikasi data (Prihatini & Fergina, 2026; Syahrir, 2025). Optimalisasi juga harus diterapkan pada tahapan digitalisasi dokumen; proses pemindaian dan pengkategorian arsip harus mengikuti standar operasional yang jelas agar memudahkan akses di kemudian hari. Pengelolaan arsip yang sistematis tidak hanya membantu mempercepat pencarian, tetapi juga meminimalisasi risiko kehilangan dokumen serta mendukung kelancaran audit internal (Herawati et al., 2024; Syifa et al., 2025).

Keberlanjutan sistem digital juga sangat bergantung pada dukungan infrastruktur teknologi dan protokol keamanan yang ketat. Ketersediaan perangkat keras yang mumpuni serta koneksi jaringan yang stabil merupakan faktor penentu kelancaran operasional harian (Putri AyusTyaWati & Karisma Sri Rahayu, 2024). Keterbatasan sarana seringkali memicu kendala teknis yang menghambat pemrosesan dokumen (Syifa et al., 2025). Di samping aspek teknis, perlindungan data nasabah yang bersifat rahasia harus menjadi prioritas utama dengan menerapkan sistem keamanan berlapis guna menjaga kepercayaan masyarakat (Prihatini & Fergina, 2026). Akhirnya, melalui evaluasi sistem secara berkala dan integrasi dari seluruh aspek pendukung tersebut, sistem BRIMEN dapat menjadi pondasi yang lebih efektif dalam mendukung layanan perbankan yang profesional, cepat, dan akurat.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi sistem administrasi berbasis digital, khususnya melalui *BRI Document Management System* (BRIMEN), terbukti menjadi pilar krusial dalam transformasi operasional di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pengalaman langsung selama program magang

menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen mampu mengubah proses kerja yang semula lamban dan rentan kesalahan menjadi lebih terstruktur, akurat, serta efisien. Dengan sistem yang terintegrasi, setiap berkas nasabah dapat dikelola dengan lebih aman, memangkas durasi pencarian arsip, sekaligus menunjang pengambilan keputusan yang lebih cepat. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas layanan perbankan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Meskipun teknologi digital menawarkan efisiensi tinggi, keberhasilannya di lapangan tetap bergantung pada kompetensi dan ketelitian sumber daya manusia dalam mengoperasikannya. Tantangan seperti kendala teknis dan potensi kesalahan input data menuntut adanya pemeliharaan infrastruktur yang stabil serta pelatihan berkelanjutan bagi pegawai agar standar keamanan dan akurasi informasi tetap terjaga. Sebagai bagian dari pengabdian ini, dapat disimpulkan bahwa sinergi antara teknologi yang mumpuni dan profesionalisme staf merupakan kunci utama dalam menjaga integritas data serta kepuasan nasabah. Pengalaman ini memberikan bekal berharga bagi mahasiswa dalam memahami realitas industri perbankan yang kini semakin mengedepankan efektivitas berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

Amanda, M., Arsyilviasari, D., Syilviani Syilviani, Fetrisia Siregar, & Fibri Rakhmawati. (2025). Prosedur Pengerjaan pada Sistem Digital BRIMEN pada PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Medan. *SANTRI : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, *3*(4), 174–181. https://doi.org/10.61132/santri.v3i4.1830

Amin, P. S. Al, & Hidayatulla, M. F. (2025). Peran Brimen Dalam Transformasi Digital Dan Pengelolaan Arsip Perbankan Di BRI Kantor Cabang Pasuruan. *Jurnal Penelitian Nusantara*, *1*(3), 601–608. https://doi.org/https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.160

Hamzah, M., Almaiki, M. A., & Wahyudi, M. (2025). Pendampingan Digitalisasi Brimen untuk Efektifitas Pengelolaan Pengarsipan Data Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Paiton. *CivitasCare: Journal of Community Empowerment*, *01*(02), 24–30.

Herawati, J. W., Cahya Irani, Novita Nur Aprianti, & Nur Hidayat. (2024). Implemetasi Sistem Digital Brimen Dalam Meningkatkan Kinerja Bank Di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit

Tegal Besar Jember. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara (JIMNU)*, *2*(1), 32–38. https://doi.org/10.59435/jimnu.v2i1.252

Prihatini, P., & Fergina, A. (2026). Optimalisasi Peran Petugas Brimen Dalam Mendukung Kegiatan Operasional. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, *4*(3), 4169–4174. https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i3.1161

Putri AyusTyaWati, N., & Karisma Sri Rahayu. (2024). IMPLEMENTASI SISTEM DIGITAL BRIMEN (BRI DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM) PADA BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KAWI MALANG. *Jurnal Bisnis Terapan*, *8*(2), 124–131. https://doi.org/10.24123/jbt.v8i2.6683

Syahrir, A. (2025). ANALISIS PROSES PENGELOLAAN BRIMEN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT PEKKABATA. *Akademik Pengabdian Masyarakat*, *3*(2), 15–20. https://doi.org/10.61722/japm.v3i2.3959

Syifa, S. N., Fitria, N., & Hidayatulla, M. F. (2025). Digitalisasi Pengelolaan Brimen Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pasar Besar Pasuruan. *Jurnal Penelitian Nusantara*, *1*(3), 424–430. https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.134